



Fwd: Serviço ao Cliente [Case: 482412825]

1 mensagem

Wellington Olivindo <jwompago@gmail.com>

Para: jwolvindo.mkt@gmail.com <jwolvindo.mkt@gmail.com>

ter., 29 de set. de 2026 às 19:05

----- Forwarded message -----

De: **Mercado Pago** <servicoaocliente@mercadopago.com>

Date: ter., 29 de set. de 2026, 17:48

Subject: Serviço ao Cliente [Case: 482412825]

To: <jwompago@gmail.com>



mercado
pago

Consulta 482412825 criada em 15-09-2026

Contato do Mercado Pago

Boa tarde, José.

Em atendimento ao seu registro no Banco Central de n.º **20261352920**, informamos que após análise interna decidiu-se por descontinuar o relacionamento da conta ID 1165112596, conforme item 6.13 dos Termos e Condições de Uso do Mercado Pago.

Notamos que há inconsistências na validação que você realizou e por esse motivo vamos suspender sua conta permanentemente com base nas cláusula 4 e 7, dos nossos Termos e Condições.

Desta forma, o saldo não poderá ser liberado devido à restrição na conta Mercado Pago.

Espero ter orientado com relação aos nossos procedimentos e segurança da plataforma. Se tiver mais dúvidas, ingresse no link sobre nossos procedimentos sobre inabilitação de contas e de alguns esclarecimentos.

Contamos com a sua compreensão.

Atenciosamente,

Mercado Pago.

Avalie nosso atendimento



Muito ruim



Ruim



Regular



Boa



Excelente



Serviço ao Cliente [Case: 484239675]

1 mensagem

Mercado Pago · servicoaocliente@mercadopago.com
Para: jwolivindo.mkt@gmail.com

qua., 23 de set. de 2026 às 13:12



Consulta 484239675 criada em 23-09-2026

Contato do Mercado Pago

Olá, Jose.

Agradeço por aguardar o nosso retorno!

Sou representante do Mercado Pago, me chamo May e vou seguir com seu atendimento, como falamos por telefone.

Número do nosso atendimento: 484239675.

Atenciosamente,

Mayara

Atenção ao Cliente

Mercado Livre | Mercado Pago

[Veja sua consulta](#)

Avalie nosso atendimento



Muito ruim



Ruim



Regular



Boa



Excelente

R\$ 271⁸⁵

Cartão de crédito

Pagamento da fatura

8/set - 15:15

 **Aprovado**

Meio de pagamento

 **Saldo disponível**



N.º da transação

000fh6fnoh



Descrição do pagamento

Fatura do seu cartão



06:09

4G LTE



Olá, Jose Wellington



Saldo.

Cofrinhos

Investimentos

Cripto

R\$ 1.761⁴⁰

↑ 105% do CDI

Sua conta está com 105% do CDI até outubro. Aproveite!

Depositar

Itaú R\$ 0

Poupança R\$ 339,14

Corrente R\$ 21,09

Nu R\$ 0

Cartão de crédito VISA

Gerenciar →

Limite disponível

R\$ 0⁷³

Liberar →

Total até hoje

R\$ 449⁷⁷

Fecha em 5/out



Assine Meli+ e receba cashback

Empréstimos

Consultar →

Empréstimo Pessoal para usar como quiser

R\$ 127

Sim

Score de crédito

Conferir →

Mais score, mais oportunidades de crédito!

764



Conta



Cartões



Pix



Pagamentos



Mais



Banco Central do Brasil - Demanda 20261352920 - Encaminhamento para a instituição reclamada

1 mensagem

<faleconosco@bcb.gov.br>
Para: jwompaic@gmail.com

ter., 15 de set. de 2026 às 11:42

Prezado(a) Senhor(a):

Agradecemos seu contato e informamos que sua reclamação foi registrada em nosso sistema sob o número **20261352920** e encaminhada à(ao) **MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.** nesta data, com o seguinte conteúdo:

Demanda registrada em 15/09/2026 às 11:10

Descrição:

Cidadão relata:

- Possui uma conta corrente na instituição financeira.
 - A instituição financeira, em 28/08/2026, bloqueou os valores da sua conta.
- Reclama do bloqueio realizado sem o seu conhecimento prévio e sem que tenha sido informado do motivo. Entrou em contato com a instituição em 28/08/2026, através do SAC, e foi informado que o bloqueio ocorreu devido a rasura em um documento enviado, mas que a equipe especialista está avaliando. Protocolo de atendimento: 478793929. Já forneceu a documentação requerida pela instituição financeira novamente. Solicita o desbloqueio imediato dos valores da conta.

Arquivo(s) anexado(s): 0 (-)

[Clique aqui para acompanhar o andamento de sua demanda.](#)

Esclarecemos que, conforme disposto na Resolução BCB nº 222, de 30/3/2022, a instituição deverá, no prazo de 10 dias úteis, responder diretamente a V.Sa. sobre o assunto, com cópia para esta Autarquia. O prazo para envio da resposta à sua reclamação é **29/09/2026**.

É importante observar que esse prazo não inclui o tempo necessário para os Correios entregarem a resposta no seu endereço, constante no cadastro da instituição. Além disso, lembramos que o Banco Central pode conceder prorrogação do prazo de resposta, mediante solicitação da instituição reclamada.

Ressaltamos que as reclamações registradas pelo público constituem importante subsídio ao processo de regulação e fiscalização das instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e das administradoras de consórcio.

Com o objetivo de orientar adequadamente os clientes e usuários das instituições financeiras e das administradoras de consórcio, recomenda-se que qualquer reclamação seja primeiramente efetuada nos locais onde o atendimento foi realizado ou no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da própria instituição. Caso o assunto não seja resolvido nessas instâncias, o cidadão poderá ainda recorrer à Ouvidoria da instituição, que é disciplinada pela Resolução CMN 4.433, de 2015, e pela Circular 3.501, de 2010.

As questões inerentes às relações de consumo entre clientes e usuários das instituições financeiras e das administradoras de consórcio estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor, cabendo aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) fazer a mediação dessas questões. A Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (SENACON) disponibiliza o site www.consumidor.gov.br, que permite o contato direto entre consumidores e empresas.

Outras informações sobre 'Reclamações contra instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central' estão disponíveis nas perguntas frequentes de nossa página na internet.

As normas editadas pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil também estão disponíveis em nossa página na internet, em Busca normas.

Atenciosamente,



Departamento de Atendimento Institucional (DEATI)

Não responda a esta mensagem.

O conteúdo desta mensagem também está disponível online. Para acessar, utilize o código **QWMOHC7DNGJOS8457344**

Cadastre sua conta Gov.br, habilite a verificação em duas etapas e acesse informações sobre seus empréstimos e outros relacionamentos com o Sistema Financeiro Nacional em Meu BC. Com a verificação em duas etapas habilitada, você também consegue ativar a solicitação automática no Sistema de Valores a Receber e a proteção contra a aberturas de contas no seu nome no BC PROTEGE+. Se tiver dúvidas sobre os assuntos do Banco Central, acesse a página Perguntas e respostas.

Prezado(a) Senhor(a):

Agradecemos seu contato e informamos que sua reclamação foi registrada em nosso sistema sob o número **20261352920** e encaminhada à(ao) **MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.** nesta data, com o seguinte conteúdo:



wellington olivindo <jwolivindo.mkt@gmail.com>

Serviço ao Cliente [Case: 481512392]

4 messages

Mercado Pago <servicoaocliente@mercadopago.com>
To: jwolivindo.mkt@gmail.com

Thu, Sep 10, 2026 at 8:40 PM



Consulta 481512392 criada em 10-09-2026

Contato do Mercado Pago

Olá, Jose Wellington.

Me chamo Wesley sou representante do Mercado Pago/MercadoLivre e irei dar continuidade ao seu atendimento.

Entendo perfeitamente que você deseja utilizar todas as nossas funcionalidades o quanto antes e agradeço muito pela sua paciência durante esse processo de análise.

Encaminhamos sua documentação para a equipe responsável. Após a análise, a equipe enviou um link para que o titular realize a validação pelo aplicativo. Caso ocorra algum erro, informe-nos para que possamos ajudar.

Agradecemos sua compreensão e educação durante o processo. Fico na torcida para que tudo ocorra bem!

LINK INICIATIVA

https://mercadolivre.com.br/kycinitiative=cxsupport&transaction_id=M2JBrDp21Y7J1UIBrRWG4wZeLC7DVP...

Permanecemos a disposição para te ajudar diante todo processo, conte conosco!

Atendimento ao Cliente,

Wesley

Mercado Pago

Veja sua consulta

Avalie nosso atendimento



Muito ruim



Ruim



Regular



Boa



Excelente

Enviamos este e-mail porque o endereço jwolvindo.mkt@gmail.com está vinculado a uma conta do Mercado Pago.

Configure suas notificações de e-mail para escolher quais mensagens quer receber.

Saiba como cuidamos da sua Privacidade e consulte os Termos e condições do Mercado Pago.

Mercado Pago <servicoaocliente@mercadopago.com>
To: jwolvindo.mkt@gmail.com

Thu, Sep 10, 2026 at 8:50 PM



Consulta 481512392 criada em 10-09-2026

Contato do Mercado Pago

Olá, Jose.

Me chamo Ednylson e vou te auxiliar, beleza?!❤️❤️

Vi que você está tendo dificuldade para validar sua documentação de forma automática.

pelo sistema, para poder te ajudar iremos iniciar uma carga manual.

Você vai responder esse email com os seguintes anexos:

Para seguir com essa etapa, só posso aceitar RG ou CNH conforme as regras de segurança.

- FOTO DE DOCUMENTO RG/CNH
- SELFIE COM RESPECTIVO DOCUMENTO AO LADO DO ROSTO

Essa CARGA MANUAL vai funcionar da seguinte forma, após receber sua documentação irei enviar toda ela para nossa equipe interna, assim iniciará uma análise manual para validação dos documentos:

Como é uma análise manual, acaba demorando um pouco, mas pode ficar tranquilo, nossa equipe fará o máximo para te ajudar.

Foi um prazer te atender, obrigada pela compreensão! Espero que as orientações tenham ajudado. Qualquer dúvida que tenha sobre o seu caso, conte com a gente. Estamos aqui para ajudar você! Tenha um ótimo dia! ❤️❤️.

Atenciosamente,

Ednylson.

[Mercado Livre](#) | [Mercado Pago](#).

Veja sua consulta

Avalie nosso atendimento



Muito ruim



Ruim



Regular



Boa



Excelente

[Quoted text hidden]

Mercado Pago <servicoaocliente@mercadopago.com>
To: jwolivindo.mkt@gmail.com

Thu, Sep 10, 2026 at 8:55 PM

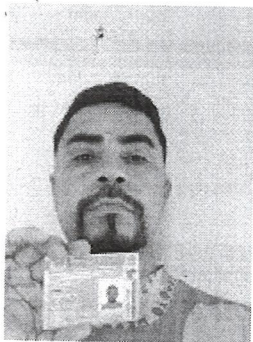
[Quoted text hidden]

wellington olivindo <jwolivindo.mkt@gmail.com>
To: Mercado Pago <servicoaocliente@mercadopago.com>

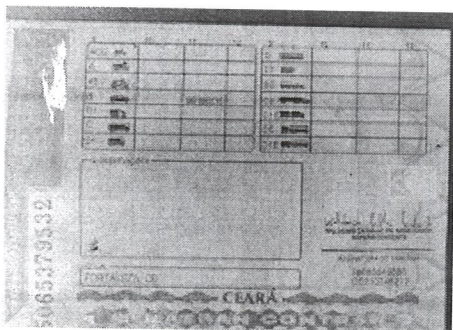
Thu, Sep 10, 2026 at 8:58 PM

[Quoted text hidden]

3 attachments



1000372871.jpg
924K



1000372867.jpg
3410K



1000372866.jpg
4002K



wellington olivindo <jwolivindo.mkt@gmail.com>

Serviço ao Cliente [Case: 481857777]

3 messages

Mercado Pago <servicoaocliente@mercadopago.com>
To: jwolivindo.mkt@gmail.com

Sat, Sep 12, 2026 at 10:30 AM



Consulta 481857777 criada em 12-09-2026

Contato do Mercado Pago

Olá, **Jose Wellington**! Espero que esteja bem. Aqui é a Demilly, representante do Mercado Livre e Mercado Pago 💕💕

Compreendo sua dúvida em relação à validação da sua identidade. Notei que você já realizou o envio das fotos, porém, nosso sistema de segurança aplicou um bloqueio preventivo por suspeita de uso indevido dos seus dados por terceiros (ITO).

O que estamos fazendo agora:

Para garantir sua total proteção, encaminhei suas informações para uma **equipe especializada em Prevenção**. Eles farão uma revisão humana detalhada das fotos e dos documentos enviados para confirmar sua titularidade e impedir qualquer acesso não autorizado.

- **Prazo e Acompanhamento:** Essa análise criteriosa leva, em média, **2 dias úteis**. Peço que acompanhe seu e-mail cadastrado, pois enviaremos por lá o resultado da análise ou as instruções para que você possa retomar o fluxo de validação no app.

Essa medida é fundamental para manter seu patrimônio seguro em nossa plataforma. Assim que a validação for concluída, você poderá voltar a operar normalmente.

Se precisar de qualquer esclarecimento adicional durante esse período, conte comigo!

Conta com a gente!

Demilly

Atendimento ao Cliente

♥ Mercado Livre / Mercado Pago ♥

Veja sua consulta**Avalie nosso atendimento**

Muito ruim



Ruim



Regular



Boa



Excelente

Enviamos este e-mail porque o endereço jwolivindo.mkt@gmail.com está vinculado a uma conta do Mercado Pago.

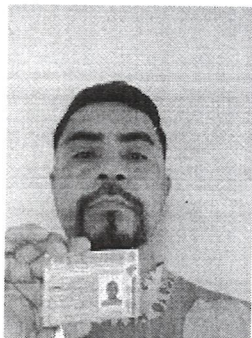
Configure suas notificações de e-mail para escolher quais mensagens quer receber.

Saiba como cuidamos da sua Privacidade e consulte os Termos e condições do Mercado Pago.

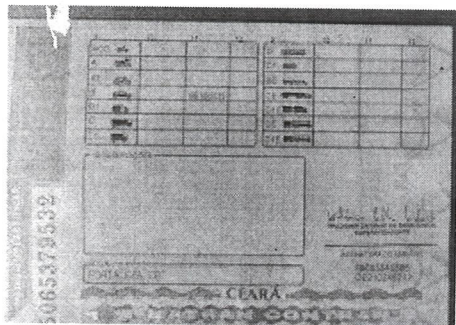
wellington olivindo <jwolivindo.mkt@gmail.com>
Draft

Sat, Sep 12, 2026 at 10:47 AM

[Quoted text hidden]

3 attachments

1000372871.jpg
924K



1000372867.jpg
3410K

1000372866.jpg
4002K

wellington olivindo <jwolivindo.mkt@gmail.com>
To: Mercado Pago <servicoaocliente@mercadopago.com>

Sat, Sep 12, 2026 at 10:48 AM

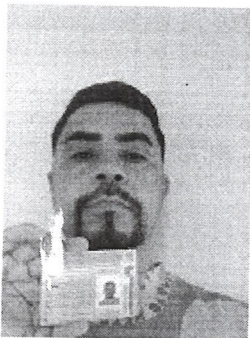
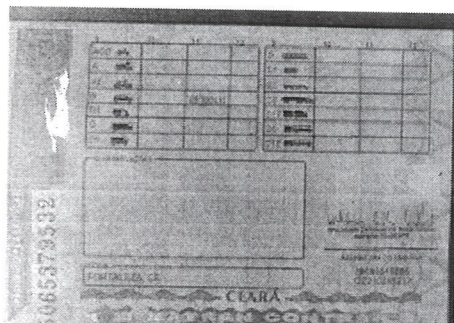
Pelo amor de DEUS, PRECISO PAGAR AS MINHAS CONTAS

----- -- Forwarded message -----

De: Mercado Pago <servicoaocliente@mercadopago.com>
Date: sáb., 12 de set. de 2026, 10:30
Subject: Serviço ao Cliente [Case: 481857777]
To: <jwolivindo.mkt@gmail.com>

[Quoted text hidden]

3 attachments

1000372871.jpg
924K1000372866.jpg
4002K1000372867.jpg
3410K



wellington olivindo <jwolivindo.mkt@gmail.com>

Serviço ao Cliente [Case: 481857777]

2 messages

Mercado Pago <servicoaocliente@mercadopago.com>

To: jwolivindo.mkt@gmail.com

Sat, Sep 12, 2026 at 10:56 AM



Consulta 481857777 criada em 12-09-2026

Contato do Mercado Pago

Olá, Jose Wellington Olivindo.

Primeiramente, é totalmente compreensível se preocupar, e você não está sozinho nesse processo, e estou aqui para apoiá-lo. 🤝

Sou representante do Mercado Pago, me chamo Isabela ✨. Gostaria de reforçar que estou à sua disposição para ajudar no que for necessário, com todo cuidado, atenção e profissionalismo. ✅💖..

Entendo como é frustrante não conseguir acessar sua conta e sinto muito pelo transtorno que você está passando. Quero que saiba que estou aqui para ajudar você a resolver essa situação.

entendo totalmente a sua preocupação. Quero te tranquilizar: seu caso já está em análise com a nossa equipe especializada, e essa revisão está sendo feita com bastante atenção e cuidado.

Neste momento, o time responsável está verificando todas as informações necessárias para entender exatamente o que aconteceu, incluindo os registros e evidências disponíveis, para garantir que a decisão seja justa e correta. Nosso objetivo é analisar o cenário por completo antes de qualquer conclusão.

Assim que tivermos qualquer atualização concreta sobre o andamento ou resultado da análise, vamos entrar em contato com você, pelos canais cadastrados.

Qualquer dúvida ou necessidade nesse meio tempo, estou à disposição. Conte comigo! 📧

Atenciosamente, Isabela 💖

Atenção ao Cliente

Mercado Livre | Mercado Pago 💖

Veja sua consulta

Avalie nosso atendimento



Muito ruim



Ruim



Regular



Boa



Excelente

Enviamos este e-mail porque o endereço jwolivindo.mkt@gmail.com está vinculado a uma conta do Mercado Pago.

Configure suas notificações de e-mail para escolher quais mensagens quer receber.

Saiba como cuidamos da sua Privacidade e consulte os Termos e condições do Mercado Pago.

wellington olivindo <jwolivindo.mkt@gmail.com>

To: Mercado Pago <servicoaocliente@mercadopago.com>

Sat, Sep 12, 2026 at 5:08 PM

Vc e todos os outros atendentes estão preocupados mais infelizmente não podem fazer nada. Só falando não resolve, e os especialistas estão analisando que demora é essa???

[Quoted text hidden]